

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh *service quality* dan *price* terhadap *customer satisfaction* konsumen Lazada Indonesia di Perkantoran One Pacific Place Jakarta dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data dalam penelitian diperoleh dari 120 responden konsumen Lazada Indonesia. Selanjutnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik regresi linier sederhana dengan bantuan SPSS 16.0 for windows. Untuk pengujian analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas regresi, regresi linier sederhana, dan uji t. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa variabel *service quality* dan *price* secara simultan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hal ini dapat disimpulkan bahwa, semakin bagus *service quality* maupun semakin menarik *price* yang diberikan oleh perusahaan maka akan menaikkan *customer satisfaction* perusahaan.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Price*, dan *Customer Satisfaction*.

ABSTRACT

The main objective of this study is to examine and analyze the effect of service quality and price on Lazada Indonesia's consumer customer satisfaction in the One Pacific Place Office Jakarta by using a quantitative descriptive approach. The data in this study were obtained from 120 Lazada Indonesia consumer respondents. Furthermore, data analysis in this study uses simple linear regression statistical methods with the help of SPSS 16.0 for windows. For testing data analysis using validity, reliability, normality, regression linearity, simple linear regression, and t test. The results of this study stated that the variable service quality and price simultaneously affect customer satisfaction. It can be concluded that, the better the service quality and the more attractive the price given by the company will increase the company's customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Price, and Customer Satisfaction.